

## Proyecto e-Provincia. Diputación de Guadalajara

### DATOS GENERALES

#### Antecedentes del servicio

Proveer de servicios electrónicos a la Diputación y Ayuntamientos de la Provincia de Guadalajara, siguiendo modelo de Pista Local.

#### Objetivos específicos

Nuevo Portal de la Diputación  
Reediseño de Procedimientos Diputación y de cinco ayuntamientos tipo.  
Perfil del Contratante: Diputación y Ayuntamientos adheridos  
Portales Ayuntamientos  
Intranet y extranet corporativa  
Firma Electrónica: Certificados APE  
Registro Telemático: Diputación y Ayuntamientos Adheridos  
Expedientes Electrónicos

#### Recursos empleados

Financieros: 450.000€  
Humanos: 12 personas

#### Implementación

Portal Web Diputación 23-12-2009  
Intranet: 23-12-2009  
Perfil del Contratante: octubre del 2008  
Firma electrónica: 1-12-2009  
Certificados APE en pruebas ( pdte firma nuevo convenio JCCM-FNMT)  
Registro Telemático: 1-02-1010 en pruebas  
Web municipales: 23-12-2009 en espera firma convenios con ayuntamientos

#### Resultados

Mejora en la funcionalidad web.  
Mayor colaboración de los servicios de la casa.  
Incremento del tiempo de visita web.  
Concienciación en el valor de la tecnología como herramienta de trabajo.

## Lecciones aprendidas y conclusiones

Importancia de contar con los interesados y hacerles partícipes del proyecto, eso evita una fuerte resistencia al cambio, que la hay, he incitativa a las personas a participar.  
La relación esfuerzo- mucho- resultados- pocos pero asentados- .  
Como conclusión, cabría destacar que sin un equipo de trabajo motivado y convencido de las posibilidades que ofrece la tecnología es muy difícil realizar cambios que se traduzcan en una mayor operatividad- uso de la tecnología por los interesados. Aunque resulte obvio, si no existe un compromiso fuerte de la dirección, es inútil acometer cualquier cambio que rompa el status quo establecido.

## Referencias y enlaces

[www.dguadalajara.es](http://www.dguadalajara.es)  
<http://uceda.dguadalajara.es>

## DATOS ESPECÍFICOS

### Características que contribuyen a la confianza en el servicio

Hardware y Software ubicados en CPD externo ( Interhost)  
Utilización de plataforma de firma y certificados electrónicos.  
Robustez de las aplicaciones utilizadas y facilidad de uso de los servicios prestados.

### Características que contribuyen a la seguridad del servicio

Establecimiento de políticas de seguridad  
Nueva auditoría LOPD.  
Utilización plataforma de firma y certificados APE.

### Aspectos de accesibilidad del servicio

Web cumple con los requisitos del consorcio W3C Wai AA.

### Aspectos de usabilidad del servicio

Diseño limpio.Utilización de herramientas robustas para la construcción de los portales: Web, intranet y extranet y sencillez en el manejo. Por ejemplo desde la intranet el usuario autorizado puede subir, editar y aprobar noticias, anuncios y convocatorias en el portal web o en la extranet sin necesidad de autenticarse en el portal web.

### Características de inclusión del servicio

Entendiendo inclusión como participación en la diversidad de personas, el proyecto tiene un grado de inclusión elevado ya que se ha hecho partícipe a todas las personas

integrantes de la organización en el desarrollo del portal. Debido a las características y misión de la organización, al tener como "cliente" a los ayuntamientos, la interrelación con los ciudadanos es prácticamente inexistente, excepto ciertos servicios- bienestar social- con proyectos diferenciados.

#### **Características de participación ciudadana del servicio**

Se realizan a través de otros servicios como el comentado anteriormente.

#### **Datos de utilización del servicio**

Según google.analytics en el último mes 05/02/2010 a 07/03/2010 en referencia a la web [www.dguadalajara.es](http://www.dguadalajara.es) hemos tenido:

18.890 visitas

72.001 páginas vistas

3,81 página vista por visita

58,59 porcentaje de rebote

Un promedio de tiempo por visitante de 2 minutos con 20 segundos

42,16 porcentajes de visitas nuevas

#### **Datos del grado de satisfacción del servicio**

No se han recibido comentarios ni positivos ni negativos, sobre el grado de satisfacción del portal en general.

Lo que si hemos constatado a nivel interno es un grado de satisfacción importante de los usuarios administradores del perfil del contratante. 146 municipios adheridos

#### **Características de multiplataforma del servicio**

La herramienta utilizada para el gestor de portales es Liferay, que utiliza tecnología Java y puede instalarse tanto en Windows como en Linux. Nuestro servidor monta el S.O Debian, Tomcat y BD mysql. Casi todas las aplicaciones están desarrolladas en Java utilizando numerosos portlets para la gestión de contenidos. Todo el sistema se basa en aplicaciones OpenSource.

#### **Características de multicanalidad del servicio**

De momento es Web, pero estamos estudiando la posibilidad de convertir algunos servicios para su disponibilidad en los dispositivos móviles, sobre todo en aplicaciones para el servicio de turismo.

#### **Características de multilingüismo del servicio**

Tenemos traducidos al Inglés, el contenido del portal de turismo.

### Aspectos de reingeniería del servicio

El anterior portal estaba desarrollado sobre Dreamweaver y utiliza PHP. Se han convertido aplicaciones desarrolladas en Php a Java y se están implementando servicios utilizando lo anteriormente desarrollado como el Registro General, desarrollado en Lotus Notes y migrado a el nuevo BPM que utiliza tecnología Java.

### Aspectos de simplificación del servicio

El reediseño de procedimientos realizado nos está permitiendo simplificar los trámites en los procedimientos de subvenciones y contratación de servicios y suministros. También se ha simplificado el procedimiento para la consulta e impresión de nóminas y la petición de vacaciones y asuntos propios.

### Aspectos de integración del servicio

Las aplicaciones de Gestor de Portales, Contenidos, Expedientes y Plataforma de Firma están integradas mediante API y web services. De tal manera que desde Liferay-Gestor de Portales y Contenidos- se llama a la Plataforma de Firma- ASF suite- para la validación y autenticación de usuarios. También desde el portal web se accede al BPM- Polymita Suite- a través de portlets de integración que conectan el registro electrónico con los expedientes on-line.

Se están creando web services para consultas con los programas contables- ver estado de las partidas por parte de los jefes de servicio- y desarrollos ad hoc, ya realizados- para la extracción de la información de las nóminas y su volcado a pdf individuales. Todo ello disponible a través de la intranet-Liferay-.

### Características de eficacia del servicio

Se ha reducido el tiempo de subida de noticias y contenidos a la web en un 70%. Ahora mismo desde la intranet y con tres clics se pueden subir noticias y contenido relacionado al portal. La inclusión de herramientas BAM está acortando los tiempos de respuesta en las peticiones de servicio- en fase de pruebas-.

### Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

La disponibilidad de la consulta de nóminas e impresión- el sistema solo permite dos impresiones- se está ahorrando un 40% de los costes de envío por correo. En la fase de pruebas sobre los procedimientos, se está reduciendo el consumo de papel en torno al 30%.

### Aspectos de interoperabilidad del servicio

Todas las aplicaciones empleadas para la e-administración son interoperables. La Diputación está utilizando los servicios de la Red Sara a través del canal proporcionado por la JCCM, a través de ella se están dando acceso a los ayuntamientos que solicitan servicios SARA, por ejemplo DGT.

### **Características de neutralidad tecnológica del servicio**

Las aplicaciones admiten formatos estandar y de aplicaciones opensource- openoffice- y las aplicaciones son accesibles desde cualquier navegador, aunque estas esten optimizadas para Explorer( el 82% de las visitas están realizadas con este navegador, según google-analytics) y Firefox.

### **Características de arquitecturas abiertas del servicio**

Tanto la tecnología utilizadas por los servidores como el gestor de contenidos son software libre. La plataforma de firma-Tb-Solutions- como el BPM- Polymita Technologies- están desarrolladas sobre Java y admiten desarrollos a medida sin utilizar los servicios de las compañías propietarias del producto. Se han firmado contratos Scrow con ambas compañías, para la disponibilidad del código fuente en caso de que estas desaparecieran. Todas las aplicaciones son interoperables y utilizan API,s de integración que admiten formatos estandar.

### **Características de reutilización del servicio**

Como ya se ha comentado se han reutilizado servicios desarrollados en otras tecnologías y modelos de flujo de procedimientos implantados con otras aplicaciones.

### **Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.**

Las aplicaciones dan un salto cualitativo al utilizar tecnología Java, sobre todo porlets, que son reutilizados en las aplicaciones que se ponen al servicio de los ayuntamientos, por ejemplo el porlet de noticias. Todas las aplicaciones son multientidad y cuentan con licencia multientidad- los Ayuntamientos interesados tiene coste cero en licencias por el uso de cualquiera de las aplicaciones puestas a disposición por la Diputación.